

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

## FACTORS AFFECTING HOTEL SELECTION OF THAI TOURISTS IN BANGKOK

ปณณพร บุญรังสี<sup>1</sup>, ประสพชัย พสุนนท์<sup>2</sup>  
Prinnaporn Bunrangsee<sup>1</sup>, Prasopchai Pasunon<sup>2</sup>  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์<sup>1</sup>, มหาวิทยาลัยศิลปากร<sup>2</sup>  
prinnaporn@gmail.com<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 400 คน โดยสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการและปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป ด้านห้องพัก และด้านบุคลากรและการบริการตามลำดับ ในขณะที่องค์ประกอบด้านการได้รับรางวัลมีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของกลุ่มตัวอย่างในระดับน้อยที่สุด (2) ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** การบริการ การเลือกโรงแรม นักท่องเที่ยวชาวไทย

### Abstract

The purpose of this research was (1) to investigate the factors influencing Thai tourists' in Bangkok choices of services and (2) to discover the demographic factors affecting the selection of Thai tourists in Bangkok. This research is a survey research. 400 samples used in the research were Thai tourists in Bangkok which consisted of by simple random sampling. Data was analyzed by means of frequency, percentage, mean, and standard deviation, and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that: (1) the factors that affected the selection of hotel services were at the high level mostly focusing on the importance of the security elements in the general area, the room and the personnel, and the service, respectively. The awarding element had the least effect on the selection of hotel services. In addition, the different demographic factors affected the choice of hotel services among Thai tourists in Bangkok.

**Keywords:** Service, Hotel selection, Thai tourists

## บทนำ

จากการเพิ่มขึ้นของปริมาณนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ธุรกิจที่พักแรมมีการเติบโตและแข่งขันกัน เกิดการขยายธุรกิจโรงแรมระดับกลางถึงโรงแรมราคาประหยัดมากขึ้น ซึ่งเห็นได้จากที่พักแรมทั้งประเทศปี 2559 มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 6.83 แสนห้องเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 14.7 รวมไปถึงมีการเพิ่มจำนวนของที่พักแรมที่ไม่ได้จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายและที่พักแรมประเภทอื่นๆ เช่น หอพัก อพาร์ทเมนท์ และคอนโดมิเนียมให้เช่ารายวันจำพวก “Timeshare” ทำให้มีที่พักแรมทั้งถูกกฎหมายและผิดกฎหมายอยู่ในธุรกิจที่พักแรมจำนวนมาก ส่งผลต่ออัตราการเข้าพักเฉลี่ย (Occupancy rate) ที่เพิ่มขึ้นอย่างเป็นทางการไม่มากนัก เห็นได้จากอัตราการเข้าพักแรมปี 2559 อยู่ที่ร้อยละ 66.6 ขยายตัวจากปีก่อนหน้าที่อยู่ที่ร้อยละ 65.12 อย่างไรก็ตาม ธุรกิจโรงแรมยังคงมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก สมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) มองธุรกิจโรงแรมปี 2560 ว่ามีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และอัตราการเข้าพักเฉลี่ยสูงกว่าปีก่อนที่อยู่ร้อยละ 67 จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน, 2560)

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวในปัจจุบันยังคำนึงถึงความเป็นธรรมชาติ การรักษาสิ่งแวดล้อมของโรงแรม รวมถึงเทคโนโลยีต่างๆ เช่น การบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายทั้งในห้องพักและบริเวณสาธารณะของโรงแรม โรงแรมควรปรับใช้เทคโนโลยี เช่น พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) โปรแกรมประยุกต์ (Application) และ เว็บไซต์ (Website) ผ่านระบบปฏิบัติการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้จากการจองห้องพักออนไลน์และศักยภาพในการเชื่อมต่อกับผู้เข้าพัก (วรชาติ ดุลยเสถียร, 2559) รวมไปถึงนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุและผู้พิการที่มีสิทธิในการเข้าถึงบริการอย่างทัดเทียมกับบุคคลทั่วไปในสังคม (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2550) โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าพัก เช่น มีทางลาดสำหรับทางเข้าบริเวณโถงต้อนรับของโรงแรม มีราวจับอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุหรือผู้พิการในห้องน้ำ มีลิฟต์สำหรับคนพิการ

นอกเหนือจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องอย่างอุตสาหกรรมโรงแรมแล้ว ยังมีแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจที่พักแรม เช่น การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ซึ่งสำหรับประเทศไทยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมมีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น เนื่องจากประชากรในประเทศไทยมีอายุเฉลี่ยสูงขึ้น นิยามของคำว่า ผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 นั้นมีการให้คำจำกัดความไว้ตามหลักของ กฎหมาย คือ บุคคลที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์และมีสัญชาติไทย (กระทรวงการพัฒนสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2546) อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุในช่วงปีที่ผ่านมา ก่อให้เกิดนโยบายเพื่อส่งเสริมให้มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับคนทุกเพศ ทุกวัยในสังคม ได้แก่ เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และคนพิการ ภายใต้แนวคิด “Universal Design” (UD) ที่เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนตามนโยบาย “Inclusive Society” ที่มุ่งเน้นให้มีผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่สาธารณะหรือองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน (ศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูริย์, 2559) และโรงแรมถือเป็นสถานที่ให้บริการที่พักแรมประเภทหนึ่ง ซึ่งมีมาตรฐานและข้อกำหนดควบคุมในการดำเนินงาน โดยมิชชั่นกำหนดให้โรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้องพักสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชราเข้าใช้ได้ไม่น้อยกว่าหนึ่งห้องต่อจำนวนห้องพักทุก 100 ห้อง (กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา, 2548)

จากเหตุผลความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลสถานการณ์และสภาพปัจจุบัน ปัญหาที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริการให้ได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการของผู้เข้าพักที่หลากหลาย และสามารถขยายการแข่งขันสู่ระดับสากลต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยเน้นการสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการและปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม โดยมีขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบของโรงแรม ปัจจัยทางประชากรศาสตร์เป็นตัวแปรต้น และระดับความสำคัญการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเป็นตัวแปรตาม

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านองค์ประกอบโรงแรมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันไป
2. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการที่พักแรมประเภทโรงแรม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite population) (กัลยา วาณิชบัญชา, 2558) จึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane 1973 (ประสพชัย พสุนนท์, 2553) โดยกำหนดขนาดของค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยการดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับของโรงแรมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะคำถามในแบบสอบถามส่วนนี้เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) โดยมีระดับความสำคัญ 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก	ให้	4	คะแนน
มีผลต่อการเลือกใช้บริการปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้อย	ให้	2	คะแนน
มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

โดยแปลผลตามแนวทางของ ประสพชัย พสุนนท์ (2553) ดังนี้

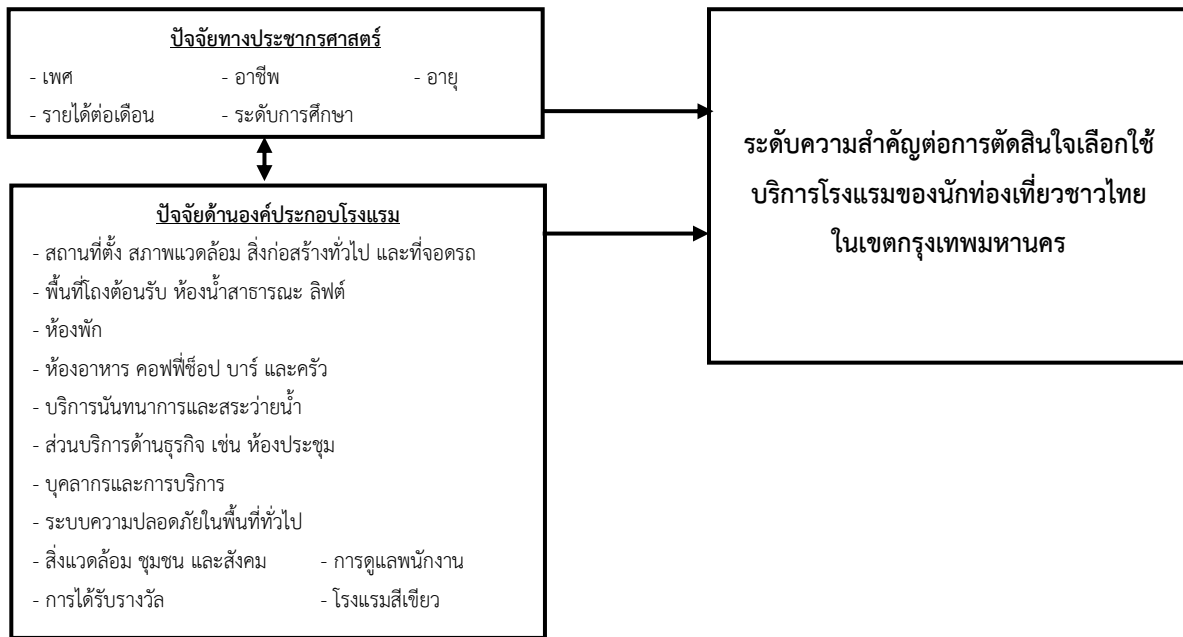
คะแนนเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายความว่า	สำคัญระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายความว่า	สำคัญระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายความว่า	สำคัญระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายความว่า	สำคัญระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายความว่า	สำคัญระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended question) จำนวน 1 ข้อ

**กรอบแนวคิดการวิจัย**

เป็นกรอบแนวคิดทางการวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

**ขั้นตอนการวิจัย**

1. ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และมาตรฐานโรงแรม แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวจากผลงานวิชาการ หนังสือ วารสาร และบทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดประเด็นและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย
2. ร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัย โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับ มาตรฐานโรงแรมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้
3. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 ท่าน ในด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อพิจารณาในด้านความถูกต้องของโครงสร้างเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) มากกว่า 0.50
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากการที่ผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 33 คน โดยแบบสอบถามต้องมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ทั้งฉบับมีค่า 0.967 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

## โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ในส่วนของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และของโรงแรมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ในระดับค่า 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95

## ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลว่า ได้แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์จำนวน 400 ชุด จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีผลวิจัยดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า (1) เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70 (2) อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 (3) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.8 (4) อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.7 และ (5) รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับของโรงแรมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านต่างๆของโรงแรมต่อการเลือกใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของของโรงแรมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ

ปัจจัยองค์ประกอบโรงแรม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ	4.37	0.54	สำคัญมาก
พื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์	4.38	0.55	สำคัญมาก
ห้องพัก	4.60	0.41	สำคัญมากที่สุด
ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว	4.46	0.51	สำคัญมาก
บริการนันทนาการและสรวายน้ำ	4.17	0.75	สำคัญมาก
ส่วนบริการด้านธุรกิจ เช่น ห้องประชุม	4.17	0.88	สำคัญมาก
บุคลากรและการบริการ	4.55	0.60	สำคัญมากที่สุด
ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป	4.62	0.62	สำคัญมากที่สุด
สิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม	4.38	0.57	สำคัญมาก
การดูแลพนักงาน	4.39	0.79	สำคัญมาก
การได้รับรางวัล	3.97	0.97	สำคัญมาก
โรงแรมสีเขียว	4.34	0.62	สำคัญมาก
<b>ภาพรวมปัจจัยองค์ประกอบโรงแรม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.65</b>	<b>สำคัญมาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อของโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณาในรายด้านจะพบว่าองค์ประกอบด้านระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป ( $\bar{X} = 4.62$ ) ด้านห้องพัก ( $\bar{X} = 4.60$ ) และด้านบุคลากรและ

การบริการ ( $\bar{x} = 4.55$ ) มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ ในขณะที่องค์ประกอบด้านการได้รับรางวัล มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.97$ )

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	t	Sig
โรงแรมสีเขียว	0.079	0.222	4.592	0.000
ห้องพัก	0.182	0.231	5.041	0.000
สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ	0.067	0.169	3.517	0.000
พื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์	0.034	0.095	1.994	0.047
ค่าคงที่ (Intercept)	2.766		15.01	0.000

$R = 0.417$  ,  $R^2 = 0.174$  ,  $F = 20.821$

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม 12 ปัจจัย โดยใช้การคัดเลือกแบบขั้นตอนเข้าสู่สมการที่ละเอียดปัจจัย พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ มี 4 ปัจจัย คือ โรงแรมสีเขียว ห้องพัก สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ พื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ ที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.417 และมีอำนาจในการพยากรณ์ต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมร้อยละ 17.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับความสำคัญปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

เพศ	b	$\beta$	t	Sig
บริการนันทนาการและสรวายน้ำ	0.169	0.279	4.147	0.000
การได้รับรางวัล	- 0.106	- 0.223	- 3.133	0.002
ห้องพัก	0.067	- 0.172	- 2.477	0.014
สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ	0.131	0.157	2.088	0.037
ค่าคงที่ (Intercept)	1.756		6.312	0.000

$R = 0.363$  ,  $R^2 = 0.132$  ,  $F = 4.884$

อายุ	b	$\beta$	t	Sig
ห้องพัก	1.010	0.420	6.399	0.000
สิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม	0.541	0.313	3.743	0.000
การดูแลพนักงาน	- 0.437	- 0.347	- 5.551	0.000
บริการนันทนาการและสรวายน้ำ	- 0.283	- 0.215	- 3.382	0.001
โรงแรมสีเขียว	- 0.328	- 0.206	- 2.497	0.013
บุคลากรและการบริการ	- 0.272	- 0.163	- 2.197	0.029
ค่าคงที่ (Intercept)	0.927		1.617	0.107

$R = 0.473$  ,  $R^2 = 0.224$  ,  $F = 9.312$

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	b	$\beta$	t	Sig
พื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์	0.303	0.214	3.180	0.002
โรงแรมสีเขียว	- 0.324	- 0.260	- 3.181	0.002
สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ	0.297	0.208	2.949	0.003
การดูแลพนักงาน	- 0.162	- 0.164	- 2.645	0.009
ค่าคงที่ (Intercept)	2.971		6.675	0.000
<b>R = 0.488 , R<sup>2</sup> = 0.239 , F = 10.104</b>				
อาชีพ	b	$\beta$	t	Sig
พื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์	- 1.086	- 0.310	- 4.277	0.000
ห้องพัก	1.045	0.224	3.202	0.001
ค่าคงที่ (Intercept)	1.506		1.271	0.205
<b>R = 0.344 , R<sup>2</sup> = 0.118 , F = 4.324</b>				
รายได้ต่อเดือน	b	$\beta$	t	Sig
ห้องพัก	1.041	0.286	4.055	0.000
โรงแรมสีเขียว	- 0.689	- 0.285	- 3.228	0.001
การได้รับรางวัล	0.298	0.191	2.643	0.009
ค่าคงที่ (Intercept)	- 0.082		- 0.087	0.930
<b>R = 0.325 , R<sup>2</sup> = 0.106 , F = 3.822</b>				

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับความสำคัญปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยใช้การคัดเลือกแบบ Enter เข้าสู่สมการ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทั้ง 5 ปัจจัย อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. **เพศ** มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ พบว่าเพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านบริการนันทนาการและสรวายน้ำ (Sig. = 0.000) ด้านการได้รับรางวัล (Sig. = 0.002) ด้านห้องพัก (Sig. = 0.014) และด้านสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ (Sig. = 0.037) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. **อายุ** มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยพบว่าอายุที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านห้องพัก (Sig. = 0.000) ด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม (Sig. = 0.000) ด้านการดูแลพนักงาน (Sig. = 0.000) ด้านบริการด้านนันทนาการและสรวายน้ำ (Sig. = 0.001) ด้านโรงแรมสีเขียว (Sig. = 0.013) และด้านบุคลากรและการบริการ (Sig. = 0.029) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. **ระดับการศึกษา** มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านพื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ (Sig.= 0.002) ด้านโรงแรมสีเขียว (Sig. = 0.002) ด้านสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไปและที่จอดรถ (Sig. = 0.003) และด้านการดูแลพนักงาน (Sig. = 0.009) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. **อาชีพ** มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านพื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ (Sig. = 0.000) และด้านห้องพัก (Sig. = 0.001) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. **รายได้ต่อเดือน** มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยพบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านห้องพัก (Sig. = 0.000) ด้านโรงแรมสีเขียว (Sig. = 0.001) และด้านการได้รับรางวัล (Sig. = 0.009) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปและอภิปรายผล

1. ปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมและปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม พบว่าองค์ประกอบของโรงแรมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับของโรงแรมด้านระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป ด้านห้องพัก และด้านบุคลากรและการบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ ศรีชะฎา (2560) พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในภาพรวมในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าให้ความสำคัญกับเรื่องการติดตั้งกล้องวงจรปิดมากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎี Maslow's hierarchy of needs ที่กล่าวถึงความปรารถนาของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดโดยมีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ คือ ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางด้านร่างกาย (Walbom, 2014)

สำหรับองค์ประกอบด้านห้องพัก พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศรา วาริวัฒน์ และกุลเชษฐ์ มงคล (2556) ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะอาดของห้องพัก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ เตือนใจ ศรีชะฎา (2560) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เมืองพัทยา คือ ด้านความสะอาดในการใช้บริการ ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสะอาดของห้องพักมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จดิกา คุ่มเรือน (2559) ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7Cs) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เมืองพัทยาคือ ความคุ้มค่าที่จะได้รับ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความสบาย โดยมีปัจจัยย่อยรายด้านที่สำคัญคือ ด้านอุปกรณ์ในห้องพักมีความทันสมัย ด้านห้องพักมีความสะอาด สวยงาม กว้างขวาง ด้านห้องน้ำสวยงามและสะอาด ด้านลานจอดรถเพียงพอต่อความต้องการและมีการแบ่งโซนอย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาด้านบุคลากรและการบริการพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยณัฐ ยงทินนัง และคณะ (2558) ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญอันดับที่ 1 คือ ความเรียบร้อย กิริยามารยาท ความเป็นมิตร และความซื่อสัตย์ของพนักงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ จิรัฐ ชวนชม (2556) ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติด้านบุคลากรว่าพนักงานควรให้บริการด้วยมิตรไมตรีในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไช่มุกด์ วิกฤษศักดิ์ และ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2559) ซึ่งพบว่าแนวทางในการบริการที่ดีของโรงแรมระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร ควรมี 6 แนวทาง คือ ภาวะผู้นำขององค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และการได้รับการยอมรับ เมื่อใดที่โรงแรมสามารถปฏิบัติตาม 6 แนวทางนี้ได้ก็จะสามารถส่งมอบงานบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าพักได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ วงษ์เชียง และ สุรีย์ เข็มทอง (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานของโรงแรมเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจ โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการเช็คอินที่ใช้เวลาน้อยลงและสร้างความพึงพอใจมากขึ้น



จากผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบขั้นตอนเข้าสู่สมการที่ละเอียด (Enter Regression) พบว่ามีเพียง 4 ปัจจัยจากทั้งหมด 12 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม โดยมีปัจจัยด้านโรงแรมสี่เขียวที่มีระดับความสำคัญเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชริน วงศ์วิวัฒนา (2559) ซึ่งพบว่าหากสถานประกอบการโรงแรมได้ทำกระบวนการและขั้นตอนตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวแล้ว จะทำให้สถานประกอบการโรงแรมนั้นสามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้พลังงาน อันเนื่องมาจากการสื่อสารและการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับ สมพงษ์ โสภะรักษ์ และ กองกฤษ โดชัยวัฒน์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาโรงแรมระดับ 3 ดาว ภายใต้มาตรฐานโรงแรมสี่เขียวอาเซียนสำหรับผู้ประกอบการไทย โดยผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะโรงแรมระดับ 3 ดาว มีการใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการตกแต่งโรงแรม และมีอุปกรณ์เสริมในการประหยัดน้ำให้ความสำคัญกับการดูแลความสะอาดของเครื่องปรับอากาศ มีสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องประชุม ห้องอาหาร และห้องซักรีด ซึ่งเป็นแหล่งรายได้รองมาจากห้องพัก มีกิจกรรมที่ทำร่วมกับทั้งพนักงานภายในโรงแรมและชุมชนแวดล้อม

ปัจจัยที่สำคัญต่อมาเป็นในเชิงกายภาพ คือ ห้องพัก สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ พื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จดิกา คุ่มเรือง (2559) พบว่าสถานที่พักแรมแต่ละแห่งมีการตกแต่งสถานที่ที่เป็นเอกลักษณ์ มีความสะอาด และสวยงาม รวมไปถึง ด้านสถานที่ตั้งของสถานที่พักแรมมีความเหมาะสม อยู่ใกล้เคียงกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และยังสามารถมองเห็นวิวทะเลได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ปิยะดา วชิระวงศกรและ อุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) ซึ่งพบว่า การเดินทางเข้าถึงที่สะดวกปลอดภัย และการจัดการสภาพแวดล้อมพื้นฐานของโรงแรม รวมถึงสภาพแวดล้อมที่สวยงามเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถดึงดูดให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการ

2. ศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญต่อของโรงแรมในการเลือกใช้บริการ ดังนี้

**เพศ** ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมด้านบริการด้านนันทนาการและสรวายน้ำ ด้านการได้รับรางวัลด้านห้องพัก และด้านสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิโสม ดวงรักษา (2558) ซึ่งพบว่าเพศของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ ศรีชะภู (2560) ซึ่งพบว่าเพศของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกันตัดสินใจเลือกที่พักแรมในพื้นที่เมืองพัทยาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันในข้อการมีพนักงานรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปุณยนุช ยงทินนัง และคณะ (2558) ซึ่งพบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมบนเกาะพะงันในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทพื้นที่ในการศึกษาวิจัย ระดับของที่พัก และกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

**อายุ** ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมด้านห้องพัก ด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม ด้านการดูแลพนักงาน ด้านบริการด้านนันทนาการและสรวายน้ำ ด้านโรงแรมสี่เขียว และด้านบุคลากรและการบริการ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยนุช ยงทินนังและคณะ (2558) ซึ่งพบว่าอายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมบนเกาะพะงันในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ ศรีชะภู (2560) ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่อายุแตกต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักแรมในพื้นที่เมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มอายุเลือกห้องพักและสถานที่ท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับตนเอง เห็นได้จากบริบทพื้นที่ที่แตกต่างกันโดยพื้นที่หนึ่งเป็นที่พักที่อยู่บริเวณภาคใต้และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ราคาห้องพักเมื่ออยู่ในช่วง

ฤดูท่องเที่ยวจะมาราคาสูงกว่าปกติมาก ซึ่งนักท่องเที่ยววัยรุ่นชาวต่างชาติที่ใช้บริการห้องพัก ส่วนที่พักแรมที่อยู่บริเวณพัทยานี้ที่พักรวมหลายประเภทและมีราคาใกล้เคียงกัน ทำให้มีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาทั้งเป็นกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน หรือแม้กระทั่งกลุ่มประชุมสัมมนาที่มีอายุหลากหลายช่วงวัยเข้าใช้บริการที่พักรวม

**ระดับการศึกษา** ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมด้านด้านพื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ ด้านโรงแรมสีเขียว ด้านสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ และด้านการดูแลพนักงาน ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเตื่อนใจ ศรีชะฎา (2560) ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักรวมในพื้นที่เมืองพัทยาโดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายได้พบว่าแตกต่างกันในด้านสถานที่ตั้งของโรงแรมและด้านบรรยากาศ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของรัฐ ชวนชม (2556) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกที่พักรีสอร์ทอำเภอเขาคว่ำ จังหวัดเพชรบูรณ์แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญนุช ยังทินนังและคณะ (2558) ซึ่งพบว่า การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมบนเกาะพังนังในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวมีการรับรู้ข่าวสารและนำมาพิจารณาถึงปัจจัยการเข้าพัก เช่น สถานที่ตั้ง ความปลอดภัย ราคา และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น ซึ่งในแต่ละระดับการศึกษาอาจมีการคิด วิเคราะห์ที่แตกต่างตามปัจจัยที่ตนเองให้ความสำคัญ

**อาชีพ** ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมด้านด้านพื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ และด้านห้องพัก ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเตื่อนใจ ศรีชะฎา (2560) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักรวมในพื้นที่เมืองพัทยาโดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายได้พบว่าแตกต่างกันในด้านสถานที่ตั้งของโรงแรม ด้านบรรยากาศและด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ซึ่งพบว่าด้านบรรยากาศ พนักงานเอกชนและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว จะแตกต่างจากข้าราชการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญนุช ยังทินนังและคณะ (2558) ซึ่งพบว่าอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมบนเกาะพังนังในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแต่ละอาชีพให้ความสำคัญกับปัจจัยการเลือกใช้บริการโรงแรมที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาตามรายได้ของตนเองซึ่งแต่ละอาชีพมีรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้เลือกใช้บริการที่พักรวมที่แตกต่างกัน

**รายได้ต่อเดือน** แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมด้านห้องพัก โรงแรมสีเขียว และด้านการได้รับรางวัล ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเตื่อนใจ ศรีชะฎา (2560) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักรวมในพื้นที่เมืองพัทยาโดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายได้พบว่าแตกต่างกันในด้านสถานที่ตั้งของโรงแรม ด้านบรรยากาศและด้านความปลอดภัย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญนุช ยังทินนังและคณะ (2558) ซึ่งพบว่ารายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมบนเกาะ พังนังในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมใดโรงแรมหนึ่งเป็นอย่างมาก นักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการจ่ายมักเลือกที่พักรวมที่เข้าถึงได้สะดวก มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และที่สำคัญที่สุดคือในเรื่องของความปลอดภัย ซึ่งโรงแรมแต่ละระดับมีราคาห้องพักแตกต่างกันไปตามช่วงเวลาและระดับของการบริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

แนวทางการพัฒนาของโรงแรมเพื่อให้มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่อกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยอ้างอิงตามผลการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ นักท่องเที่ยวได้ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรก โดยปกติโรงแรมจะมีมาตรการรักษาความปลอดภัย เป็นไปตามมาตรฐานที่คำนึงถึงระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยและระบบความปลอดภัยทั่วไป แต่ยังไม่ให้

ความสำคัญต่อผู้เข้าพักที่ควร ในต่างประเทศนอกเหนือจากการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของโรงแรมแล้ว ยังให้ความสำคัญต่อตัวผู้เข้าพัก เช่น มีเครื่องฟื้นคืนคลื่นหัวใจด้วยไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator : AED) ติดตั้งในที่ที่เข้าถึงง่ายและที่ที่มีความเสี่ยง ไม่ว่าจะเป็นบริเวณสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ โถงต้อนรับ ห้องอาหาร ห้องประชุม และโดยเฉพาะบริเวณนันทนาการและสระว่ายน้ำ เพื่อเพิ่มโอกาสรอดชีวิตของผู้ป่วยหัวใจหยุดเต้น เนื่องจากอาการเหล่านี้สามารถเกิดได้กับทุกคนไม่เฉพาะผู้สูงอายุเท่านั้น ส่วนด้านห้องพักที่เป็นปัจจัยหลักในการประกอบธุรกิจที่พักรวมต่างๆ ต้องมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมสร้างประสบการณ์ที่ตระหว่งที่แยกอยู่ในห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับผู้เข้าพักแต่ละช่วงวัย และในอนาคตต่ออัตราส่วนห้องพักผู้พิการจะมีสัดส่วนที่สูงขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มผู้เข้าพักทั้งผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกลักษณะเดียวกันได้ ซึ่งลักษณะทางกายภาพและองค์ประกอบภายในห้องพักนั้นจะเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ปัจจัยด้านบุคลากรและการให้บริการนั้นก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสินค้าด้านบริการมีความแตกต่างจากสินค้าโภคภัณฑ์โดยทั่วไป คือ มีการบริการ การสร้างประสบการณ์ที่ตระหว่งการใช้บริการ การบริการที่ดีต้องมีความแน่นอนและเป็นมืออาชีพเหมาะสมกับระดับของโรงแรม การให้ความรู้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นในเชิงทฤษฎีหรือทักษะทางด้านปฏิบัติการปฏิบัติในตำแหน่งต่างๆเป็นเรื่องที่สำคัญ การปรับใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงการดูแลพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรโดยสร้างความจงรักภักดี สร้างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เนื่องจากพนักงานโรงแรมในปัจจุบันมีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง จึงจำเป็นต้องมีแรงจูงใจในการทำงาน

โรงแรมควรมีการตรวจประเมินหรือผ่านมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้เข้าพักที่เป็นนักท่องเที่ยว แสดงถึงการการันตีในแต่ละด้านของรางวัลที่ได้รับและเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการได้รับรางวัลในระดับสากลจะทำให้เพิ่มความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ เช่น โรงแรมสีเขียว ซึ่งนำไปสู่การขยายฐานผู้เข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากขึ้น ในปัจจุบันกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาตินั้นให้ความสำคัญกับโรงแรมที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคมในการตัดสินใจเข้าพักเพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเนื่องจากมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้ได้คุณภาพที่ดียิ่งขึ้นของงานวิจัย ควรใช้ระเบียบวิธีการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์และค้นพบข้อเท็จจริงใหม่ที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรมีให้ครอบคลุมที่พักประเภทอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น รีสอร์ท โฮมสเตย์ บูติคโฮเทล เกสต์เฮาส์

### เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา. (2548). (2 กรกฎาคม 2548). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 122: ตอนที่ 54ก สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2560 จาก <http://www.elevatordesigner.com/documents/04.pdf>
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2550). *พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550* สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2560 จาก <http://dep.go.th>: [http://dep.go.th/sites/default/files/files/law/37\\_0.pdf](http://dep.go.th/sites/default/files/files/law/37_0.pdf)
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2546). *พระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546* สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2560 จาก [https://www.m-society.go.th/article\\_attach/3266/3462.pdf](https://www.m-society.go.th/article_attach/3266/3462.pdf) (in Thai)
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬา
- ไข่มุกด์ วิกฤษฎ์ศักดิ์, และ ศิริวงศ์ พิทักษ์ . (2559). แนวปฏิบัติที่ดีสู่การบริการเชิงสร้างสรรค์ของ โรงแรมระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal Silpakom University* 2559, 9(3): 131-150.

- จิตกา คุ่มเรือน. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและการเลือกใช้บริการโรงแรม 4 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตเมืองพัทยา. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*. 10(1): 58-73.
- จิรัฐ ชวนชม. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*. 8(2): 23-35.
- เตือนใจ ศรีชะฎา. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เมืองพัทยา. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(1): 247-259.
- บุษริน วงศ์วิวัฒนา. (2559). แนวทางการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้สีเขียวภายใต้คุณภาพการบริการในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. *ประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 552-565.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). *สถิติธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬา.
- ปิยะดา วชิระวงศกร, และ อุษณีย์ ทิมสูงเนิน. (2558). การประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*. 11(1): 98-113.
- ปุ่นยง ชัยทินนัง; รสิดา สังข์บุญนา; และ ชาตรี จงจิตต์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมบนเกาะพัง. *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ครั้งที่ 5*.
- วรชาติ ดุยเสถียร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย. *veridian e-journal silpakom university*. 9(2): 2057-2070.
- วิศรา วาริชวัฒนะ; และ กุลเชษฐ์ มงคล. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกที่พักแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ของนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 6(2): 107-118.
- ศศิโสภณ ดวงรักษา. (2558). เปรียบเทียบปัจจัยและพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- ศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูรย์. (2559). การดำเนินงานตามผู้สูงอายุของประเทศภายใต้กรอบพันธกรณีองค์การสหประชาชาติ: แผนปฏิบัติการระหว่างประเทศมาดริดว่าด้วยเรื่อง ผู้สูงอายุ สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2560 จาก [http://web.dop.go.th/download/knowledge/knowledge\\_th\\_20160403161141\\_1.pdf](http://web.dop.go.th/download/knowledge/knowledge_th_20160403161141_1.pdf)
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธุรกิจ และ เศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (2560). *Industry Monitor ธุรกิจโรงแรม*. สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2560 จาก <https://www.gsb.or.th/getattachment>
- สมพงษ์ โสทะรักษ์, และ กองกฤษ โดชัยวัฒน์. (2556). กระบวนการพัฒนาโรงแรมระดับ 3 ดาว ภายใต้มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน. (Faculty of Architecture and Planning, u.n.) *Build Environment Research Associates Conference*, 1-6. จาก <https://www.researchgate.net>
- อานนท์ วงษ์เชียง; และ สุรีย์ เข็มทอง. (2555). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 10(1): 107-118.
- Walborn, Frederick. (2014). *Religion in PERSONALITY THEORY*. Elsevier Inc. Retrieved October 10, 2017.

## Translated Thai References

- Aruntippaitoon, Siriwan. (2016). *The Madrid International Plan of Action on Ageing: MIPAA*. Retrieved October 2, 2017, from [http://web.dop.go.th/download/knowledge/knowledge\\_th\\_20160403161141\\_1.pdf](http://web.dop.go.th/download/knowledge/knowledge_th_20160403161141_1.pdf) (in Thai)
- Business Economic Research Center and Grassroots Economy, Government Savings Bank. (2017) *Industry Monitor Hotel Business*. Retrieved October 2, 2017, from <https://www.gsb.or.th/getattachment> (in Thai)

- Chuanchom, Jirat. (2013). The Relationship between traveler's decision making in the choosing a resort and resort marketing mixed management in the Khao Kao district, Petchabun province. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*. 8(2): 23-35. (in Thai)
- Department of Empowerment of Persons with Disabilities. (2007). *Empowerment Of Persons With Disabilities Act, B.E. 2550* Retrieved October 5, 2017, from [http://dep.go.th/sites/default/files/files/law/37\\_0.pdf](http://dep.go.th/sites/default/files/files/law/37_0.pdf) (in Thai)
- Duangraksa, Sasiworn (2015) Comparative study of factors and Behaviors Affecting Select Service Hotels 4 to 5 Stars Of Thai tourists and Foreign tourists In Pattaya, Chonburi province district. (Master of Arts Thesis, Bangkok University). (in Thai).
- Dulayasatien, Worachart. (2016). Factors affecting the performance of large hotels business in Thailand. *Journal of Veridian E-Journal, Silpakom University*. 9(2): 2057-2070. (in Thai)
- Kumruan, Jatika. (2016). Marketing mix factors affecting marketing strategy and Thai tourists' selection of a 4stars hotels in PATTAYA city. *Journal of Dusit Thani College*. 10(1): 58-73. (in Thai)
- Ministry of Social Development and Human Security. (2003). *Elderly Person Act, B.E. 2546* Retrieved October 5, 2017, from [https://www.m-society.go.th/article\\_attach/3266/3462.pdf](https://www.m-society.go.th/article_attach/3266/3462.pdf) (in Thai)
- Pasunon, Prasopchai. (2010). *BUSINESS STATISTICS*. Bangkok: Chula Book Center.
- Sotharak, S. and Tochaiwat, K (2013). Three-star hotel development process under the Asian green hotel standard for Thai entrepreneurs. *Build Environment Research Associates Conference*, 1-6. from <https://www.researchgate.net> (in Thai)
- Srichada, Tuaenjai. (2017). Factor of Thailand Tourists of Choosing Accommodation in Pattaya City. *Journal of VRU Research and Development Journal Humanities and Social Science*. 12(1): 247-259. (in Thai)
- The ministerial regulations define facilities in the building for the disabled or the disabled and the elderly Act B. E. 2548, (2548, 2 July). *Government Gazette*. Vol.122 Parts 52a, 4-19. Retrieved October 1, 2017, from <http://www.elevatordesigner.com/documents/04.pdf> (in Thai)
- Vanichbuncha, Kanlaya. *SPSS for Window*. Bangkok: Chula Book Center.
- Wachirawongsakoma, Piyada and Timsungnem, Ussanee. (2015). Assessment of Environmentally-Friendly Services of Hotels in the Lower Northern Part of Thailand. *Journal of Environmental Management*. 11(1): 98-113. (in Thai)
- Warichwattana, Warissara and Mongkol, Kulachet. (2013) Factors Affecting Bangkok Tourists' Behavior on Accommodation Selection in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan Province. *Journal of Graduate Studies in Management Khonkaen University*. 6(2): 107-118. (in Thai)
- Wigraisakda, Khaimook and Siriwong, Phitak. (2016). The Best Practices to Creative Service of 5 Star Hotels, Bangkok Metropolitan. *Journal of Veridian E-Journal, Silpakom University*. 9(3): 131-150. (in Thai)
- Wongchiang, Amon and Khemthong, Sulee. (2012) An Approach of increasing the efficiency of medium and small sized hotel business in Hua-Hin district, Prachabkhirkhan province. *STOU Journal of Management Science*. 10(1), 107-118.
- Wongwattana, Busarin. (2016). Business practices of green leaf hotels under service quality in CHA-AM, Phetchaburi. *11th National Conference on Research, Surindra Rajabhat University*. 552-565. (in Thai).
- Youngtinnung, Punyanut. Sangboonnak, Rasita and Jongjit, Chatri. (2015) The factors affecting the decision to choose hotel in Ko Pha-ngan. *5th National Conference on Research, Phuket Rajabhat University*. (in Thai)